

# 事案の抽象化と AI 支援を活用した 戦略的セキュリティマネジメントの構築と実装（準備稿）

成田 こうじ†1

2025 年 3 月 15 日

Security Innovation Project

本研究は、施設における人的リスク対応において、実務知見の抽象化と AI による情報整理・文書化支援を融合させた戦略的セキュリティマネジメントの構築を目的とする。

昨今の防犯・カスタマーハラスマント対応においては、現場判断の属人化・複雑化が進み、再現性・透明性・教育容易性の確保が課題となっている。本研究では、リスク要因の分類、対策のスコープ整理、脆弱性分析といった一連の思考プロセスにおいて、実務知見を基盤とした抽象化を行い、AI はその整理・構造化・文書化の補助として活用した。

さらに、専門家が文脈・現場特性に応じて再調整するフレームワークを構築することで、人的判断と情報支援ツールの融合モデルを提示する。実装事例として、教育機関における危機管理マニュアルの策定支援プロジェクトを紹介し、AI 支援による対策分類の整合性向上・フィードバック改善の効果を分析する。また、AI の活用範囲と専門家判断の分担の在り方、導入上の課題、組織全体への展開可能性についても考察を行う。

本モデルは、人的セキュリティ対応の標準化と戦略性の両立を可能にし、今後の施設管理や教育現場における危機管理体制の質的向上に資するものである。

## 1. 序論

### 1-1. 背景

本研究は、施設における人的リスク対応、とりわけ防犯・カスタマーハラスマント対策の高度化と標準化を目的として、実務知見の抽象化と AI 支援の融合による戦略的セキュリティマネジメントモデルの構築を試みるものである。

近年、学校や医療機関、行政窓口、民間サービス業など、対人接点を有する施設において、悪質クレーム、暴言・暴力、ストーカー行為等の人的リスクが深刻化している。これらは従来のマニュアルやマネジメント体系では対応が困難であり、現場対応の属人化・場当たり化・心理的負荷の増大といった課題が顕在化している。

このような背景から、危機管理体制の再構築においては、再現性・透明性・教育容易性・標準化といった視点が重要

となる。しかし、現場での対人リスクは複雑かつ文脈依存であるため、単なるルール化では不十分である。必要なのは、実務知見を構造的に抽象化し、再現可能なマネジメントモデルとして可視化する枠組みである。

加えて、現場でそのような知見を整理・体系化するためには、AI 等の情報支援技術の活用も現実的な手段となり得る。ただし、本研究において AI は、意思決定の主体ではなく、整理・文書化・構造補助の役割に限定して活用される。これはあくまで人間による判断と知見抽象化を支援する実務補助技術としての AI 活用モデルである。

本研究では、まず実務知見に基づくセキュリティマネジメント構造を理論的に整理し、そのうえで AI 支援による実装支援プロセスを組み合わせたハイブリッドモデルを提示する。

また、教育機関における危機管理マニュアル整備事例を通じて、モデルの有効性、再現性、教育効果についても検